
 <b>FCPCJSSB</b>	<b>FCPC DE JUBILACION Y CESANTIA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJCSSB-CI-MC-001 Revisión: FINAL Fecha: 13-06-2023
	<b>MANUAL DE GESTION DE COBRANZA</b>	

# FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS



## MANUAL GESTIÓN DE COBRANZA

	<b>FCPC DE JUBILACION Y CESANTIA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJCSSB-CI-MC-001 Revisión: FINAL Fecha: 13-06-2023
	<b>MANUAL DE GESTION DE COBRANZA</b>	

## MANUAL DE COBRANZAS Y RECAUDACIONES

### CAPÍTULO 1

#### ART. 1.- OBJETIVOS

- a. Establecer el proceso de Recaudación para volverlo más eficiente en función de una cobranza preventiva y no reactiva.
- b. Mejorar la recaudación de cartera mediante la aplicación de las normas establecidas en: el Estatuto, Resoluciones expedidas por los entes reguladores, y Reglamentos vigentes.
- c. Mantener los controles necesarios para el registro correcto de la información recibida.
- d. Precisar la secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento de recaudaciones.
- e. Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada unidad administrativa.

### CAPÍTULO 2

#### ART. 2.- FINALIDAD

Este Manual permitirá agilizar la recaudación de cartera, basado en las disposiciones emitidas por los organismos de control, estatuto, reglamentos, manuales vigentes y mejores prácticas.

### CAPÍTULO 3


#### ART. 3.- ASPECTOS GENERALES

La gestión de Recaudación inicia con el área de crédito, informando a cada partícipe el cumplimiento de su obligación y registro de datos personales que deberán ser verificados por el responsable del proceso de crédito y cobranzas en el sistema y documentación presentada, que a futuro se necesitará para efectuar la recaudación.

**ART. 4.-** La recaudación de valores por concepto de aportes y créditos se lo realizará mediante aprobación de descuento de su rol de pagos, depósitos en la cuenta del fondo, débito bancario.

**ART. 5.-** Todos los descuentos realizados al partícipe serán aplicados con preferencia al aporte mensual, el saldo restante será registrado a las obligaciones crediticias contraídas, en caso de no cubrir podrán depositar en la cuenta del Fondo.

En caso de encontrarse en mora y que esto genere valores de cobro judicial, el descuento se aplicará primero a los valores externos que se hayan generado por cobranza de cartera. Es decir:

 <b>FCPCJSSB</b>	<b>FCPC DE JUBILACION Y CESANTIA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJCSSB-CI-MC-001 Revisión: FINAL Fecha: 13-06-2023
	<b>MANUAL DE GESTION DE COBRANZA</b>	

1. Interés de Mora
2. Gastos
3. Costos judiciales
4. Honorarios profesionales
5. Seguros (depende del crédito SD, SLA)
6. Interés gradual mensual
7. Capital

**ART. 6.-** El responsable del proceso de crédito llevará a cabo la revisión de la cartera mensualmente; generando los reportes para envío de cobros a través de rol de pagos. Dicha información debe ser consolidada y presentada al representante legal del fondo cada mes, con la finalidad de poder realizar la gestión de cobranza. Cuantificando los valores pendientes de cobro, períodos de mora y estableciendo estadísticas que permitan un mejor nivel de control.

**ART. 7.-** Si las operaciones crediticias se encuentran con valores vencidos, se analizará, previa la revisión de garantías, el refinanciamiento, reestructuración o novación de la operación de acuerdo con lo establecido en los reglamentos vigentes

**ART. 8.-** Si el vencimiento de los créditos ya sea préstamo quirografario o préstamo hipotecario de un partícipe activo, es mayor a 31 días; el responsable del proceso de crédito ejecutará el proceso de recuperación de cartera en mora o vencida, aplicando cobranza administrativa y si el crédito es mayor a 121 días se enviará la operación cobranza judicial.


**ART. 9.-** Si el vencimiento de los créditos de un partícipe pasivo es mayor a 31 días; el responsable del proceso de crédito ejecutará el proceso de recuperación de cartera en mora o vencida, aplicando cobranza administrativa y si el crédito es mayor a 91 días se enviará la operación cobranza judicial.

**ART. 10.-** Los valores descontados mediante rol de pagos a los partícipes serán registrados con fecha del último día del mes correspondiente; no se generan valores por mora o por pago tardío de la entidad patronal.

## **CAPÍTULO 4 RESPONSABLE DE COBRANZA**

**ART. 11.- El responsable del proceso de cobranza tiene las siguientes atribuciones:**

- a) Organizar, supervisar y controlar el envío oportuno e inmediato de los rubros a cobrar.
- b) Gestionar la recuperación de los créditos otorgados, mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos o cualquier otro mecanismo que apoye la gestión de recaudación.

 <b>FCPCJSSB</b>	<b>FCPC DE JUBILACION Y CESANTIA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJCSSB-CI-MC-001 Revisión: FINAL Fecha: 13-06-2023
	<b>MANUAL DE GESTION DE COBRANZA</b>	

- c) Presentar al Representante Legal de acuerdo con las necesidades, propuestas de métodos y cambios que puedan mejorar el resultado del proceso. Analizar su gestión de recaudación y presentar informes mensuales de recuperación de cartera y/o reportes de cobranzas, a fin de aumentar la gestión de cobro y controlar que se cumplan los plazos previstos. Presentar al Representante Legal del Fondo de manera mensual el seguimiento cuantificado de los convenios de pago en vigencia, a fin de verificar el cumplimiento de la obligación hasta la total recuperación de los valores; de presentarse inconvenientes en la recuperación de valores se iniciará el proceso legal de acuerdo con lo establecido en el estatuto, reglamentos y manuales vigentes. Analizar la cartera de acuerdo con la antigüedad de esta, mediante la emisión de un correo mensual de gestión, dando prioridad a los de mayor tiempo de vencidos. Depurar y conciliar mensualmente con el Área de Contabilidad los depósitos sin identificar.

## **CAPÍTULO 5**

### **SEGUIMIENTO Y RECUPERACION**


**ART. 12.-** La recaudación se realizará de acuerdo con los plazos, cuotas e interés determinado en el pagaré, contrato de mutuo o de acuerdo con las resoluciones judiciales, Actas de mediación.

**ART. 13.-** Se mantendrá informados a todos los partícipes respecto de la gestión de cobranza de sus créditos a través de los correos electrónicos, números telefónicos o direcciones señalados por el partícipe en la solicitud de crédito.

**ART. 14.-** El seguimiento y cobro de las cuotas impagas se efectuará de acuerdo, al siguiente detalle:

- a) El responsable del proceso de crédito se encargará de realizar el seguimiento continuo de la cartera con problemas de morosidad.
- b) Si el partícipe persiste en el incumplimiento, el responsable del proceso de crédito deberá enviar una notificación donde se recuerde al partícipe que el impago de sus cuotas genera intereses de mora.
- c) En el caso de que el partícipe no haya podido cancelar el valor vencido, se le notificará las acciones a seguir dispuestas en el Artículo 8 y 9, en función de lo señalado en el presente documento.

**ART. 15.-** Una vez que el afiliado cumpla con la condición de jubilado o cesante, se realizará el cobro de los saldos pendientes mediante deducción de la cesantía y / o jubilación, ya sean estas obligaciones por cualquier tipo de obligación que mantenga con el Fondo o al ser

	<b>FCPC DE JUBILACION Y CESANTIA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJCSSB-CI-MC-001 Revisión: FINAL Fecha: 13-06-2023
	<b>MANUAL DE GESTION DE COBRANZA</b>	

aceptado el trámite de liquidación por desafiliación. Anexo\_1Formato de control de seguimiento.

Si esto no cubriera la totalidad del crédito, se firmará un acuerdo, un de mutuo y un acuerdo de pago en donde se establecerá el pago del saldo pendiente.

## **CAPÍTULO 6 MODALIDADES DE COBRANZA**

**ART. 16.-** Los depósitos que efectúen los partícipes deberán ser remitidos al Área de Contabilidad por cualquier medio para el registro correspondiente, sean estos por aportes o pago de créditos, si no se recibe los comprobantes de pago se considera como impago hasta la identificación del pasivo.

**ART. 17.-** Se solicitará al banco los respaldos mensualmente, para hacer el registro correspondiente de los valores depositados que no fueron identificados, posteriores a la emisión del reporte de depósitos sin concepto que deberá entregar el Área de Contabilidad al cierre de cada mes.


**ART. 18.-** Los archivos de descuentos que emitan las entidades patronales deberán registrarse; si tuviera valores pendientes de pago, de acuerdo al artículo 5.

**ART. 19.-** Sin necesidad de notificación previa se podrán enviar al descuento los valores adeudados desde el primer día de vencimiento, ya que al conceder el crédito firman la autorización de descuentos con conocimiento que el cumplimiento de la deuda es hasta la extinción total de la misma.

**ART. 20.-** Todos aquellos créditos que se encuentren en mora y no tengan un respaldo de la cuenta individual o se encuentren desafiliados con valores de obligaciones pendientes con el Fondo, en primer lugar, se realizará un acercamiento con los ex Partícipes para solucionar el conflicto por medio de un Acta de Mediación, si no hay respuesta a los 91 días pasarán automáticamente al abogado externo para iniciar los trámites legales pertinentes. En concordancia con lo expuesto, debe llevarse un registro de la entrega de información.

**ART. 21.-** Todos aquellos partícipes que mantengan dos operaciones vigentes y una de ellas se encuentre en mora, podrán previo análisis y posterior aprobación de la Gerencia, realizar la unificación de obligaciones, y no podrá solicitar un nuevo crédito (renovación o crédito adicional) durante seis (6) meses en los que mantenga la calificación de A1.

## **CAPÍTULO 7 PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS**

	<b>FCPC DE JUBILACION Y CESANTIA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJCSSB-CI-MC-001 Revisión: FINAL Fecha: 13-06-2023
	<b>MANUAL DE GESTION DE COBRANZA</b>	

**ART. 22.-** El partícipe que solicite un crédito, será debidamente informado por el responsable del crédito al momento de su aprobación recordándole al partícipe sus obligaciones contraídas.

**ART. 23.-** Una vez registrada la información de descuentos realizados por la Superintendencia de Bancos mediante el rol de pagos, débito bancario, o depósito directo, a partir del primer día de vencimiento, el responsable del proceso de crédito deberá determinar y comunicar al partícipe si existen valores pendientes en crédito o aportaciones.

### **COBRANZA ADMINISTRATIVA CREDITO HIPOTECARIO Y DE CONSUMO PARTICIPES ACTIVOS**


- a) Primera mora (de 16 A 30 DIAS), comunicación telefónica a deudor si fuera el caso y envío a descuento de cuota normal.
- b) Segunda mora (de 31 A 60 DIAS), envío de la primera notificación vía correo electrónica escrita firmada por el responsable del proceso de crédito al deudor .
- c) Tercera mora (de 61 A 90 DIAS), envío de la segunda notificación al deudor firmado por el responsable del proceso de crédito.
- d) Cuarta mora (de 91 A 120 DIAS), envío de la última notificación escrita con firma por el encargado de crédito o el abogado externo.

### **COBRANZA ADMINISTRATIVA CREDITO HIPOTECARIO Y DE CONSUMO PARTICIPES PASIVOS**

- a) Primera mora (de 16 A 30 DIAS), comunicación telefónica a deudor si fuera el caso y envío a descuento de cuota normal.
- b) Segunda mora (de 31 A 60 DIAS), envío de la primera notificación vía correo electrónica escrita firmada por el responsable del proceso de crédito al deudor si fuera el caso.
- c) Tercera mora de 61 A 90 DIAS), envío de la segunda notificación al deudor, si fuera el caso firmado por el responsable del proceso de crédito o el abogado externo.

### **COBRANZA JUDICIAL CREDITOS HIPOTECARIOS Y DE CONSUMO PARTICIPES ACTIVOS Y PASIVOS.**

- a) Agotada la gestión de cobro extrajudicial el responsable del proceso de créditos entregará los documentos correspondientes al abogado externo con listado de los procesos civiles a iniciar, cuyo expediente deberá contener:
  - Copia de pagaré
  - Tabla de amortización
  - Liquidación actualizada del crédito
  - Direcciones precisas de ubicación del deudor

 <b>FCPCJSSB</b>	<b>FCPC DE JUBILACION Y CESANTIA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJCSSB-CI-MC-001 Revisión: FINAL Fecha: 13-06-2023
	<b>MANUAL DE GESTION DE COBRANZA</b>	

- Cualquier otro requerimiento que solicite el abogado externo y sirva como medio de prueba para iniciar el proceso judicial correspondiente.
- De ser el caso el documento de hipoteca o prenda que garantice el crédito.

**ART. 24.-** Después de enviar las notificaciones de cobro estipuladas en el proceso de recuperación de cartera, , y que no se haya obtenido los resultados esperados con la operación crediticia, se realizará un acercamiento con los partícipes para solucionar el conflicto por medio de un Acta de Mediación o un Acta Transaccional, si no hay respuesta ante esta propuesta se iniciará el proceso legal de acuerdo con lo establecido en el estatuto, reglamentos y manuales vigentes. El responsable del proceso de crédito debe presentar un detalle cuantificado y clasificado de las operaciones de crédito que han sido entregadas al abogado externo para tal fin y realizar el seguimiento correspondiente.

**ACUERDOS DE PAGO**  
**TÍTULO 1**  
**OBJETIVOS**  
**CAPÍTULO ÚNICO GENERALIDADES**

**ART. 25. –** Finalidad. - Los Acuerdos de Pago tienen como finalidad recuperar los valores que se encuentren en mora previo al inicio del cobro por cobranza judicial


**ART. 26. –** El Comité de Inversiones. – Aprobará los acuerdos de pago de acuerdo con manual de inversiones.

**ART. 27.** La cuota mensual para los acuerdos de pago se determinará por el monto del crédito vencido o en mora, la tasa de interés (en función de la operación de crédito concedido), plazo, capacidad de pago, capacidad de endeudamiento e historial de pagos del partícipe.

Los acuerdos de pago que otorgue el Fondo serán recaudados de la siguiente manera:

- Mediante cuotas mensuales, a partir de la fecha de aprobación del comité de inversiones en los montos establecidos por el acuerdo de pago.
- Todos los acuerdos de pago se cancelarán por cualquiera de estas tres formas de pago:
  - a) Descuento vía rol de pagos (siendo esta la prioritaria),
  - b) Depósito a la cuenta del Fondo, y,
  - c) Débito a cuenta bancaria del partícipe.

Dentro de cada producto se cobrará en el orden de prelación establecido en el artículo 5 de este manual

	<b>FCPC DE JUBILACION Y CESANTIA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</b>	Código: FCPCJCSSB-CI-MC-001 Revisión: FINAL Fecha: 13-06-2023
	<b>MANUAL DE GESTION DE COBRANZA</b>	

De la misma manera, estos acuerdos deberán mantener los seguros, respetar los tiempos máximos y tasas de interés de acuerdo con la normativa.

## DISPOSICIÓN GENERAL

**PRIMERA:** DE LOS EXPEDIENTES. - Todas las Novaciones, Reestructuras, Refinanciamientos, Actas Transaccionales o Actas de mediación pasarán a formar parte del expediente de crédito del deudor lo que permitirá mantener un control de acuerdo con lo establecido en el presente manual.

## DISPOSICIÓN FINAL

El presente manual entrará en vigencia a partir de la aprobación del Consejo de Administración y la gerencia será el responsable de su cumplimiento.

Dado en la ciudad de Quito DM., el 14 de junio de 2023

Elaborado por:	Comité de Inversiones	Acta No. FCPCJCSSB-CI-2023-002-A de fecha 27 de enero 2023
Aprobado por:	Consejo de Administración	Acta No. FCPCJCSSB-CA-2023-005-A de fecha 13 de junio de 2023

Ing. Jaime Julián Zambrano Borja,  
**PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION DEL FCPC DE JUBILACIÓN Y CESANTÍA DE LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**